



正社員雇用数 1人

今後の成長発展のため 経営戦略の見直し、事業計画の 策定支援

ビューティーサロン セレン

【代表者】代表 山中 聖名
【住所】沖縄市胡屋5-5-1 【電話】098-955-4136
【業種】専門サービス業
【事業内容】ネイルサービス・エステティック

企業・支援担当者の声 支援を受けられた皆さんの感想と今後の展開について



代表
山中 聖名さん

サロンを開業して10年になりますがもっとスタッフが働きやすい環境づくりやサロンを良くしていきたい思いで今回社労士さんやコンサルタントの方に相談しながら色々なアドバイスを丁寧に親身になって教えて下さり学ぶことができました。こうして正規雇用化サポート事業を活用出来て人との出会いがあり学ぶさせて頂いた事にとても感謝です。ありがとうございました。



中小企業診断士
屋比久 亨

今回、トータルビューティケアを標榜する同サロンの事業計画策定支援に携わることができ、感謝しております。今後のセレンの成長・発展を期待しています。



社会保険労務士
玉寄 智恵子

お客様や社員への感謝の気持ちを感じる代表者でした。ただ、代表者が全てを担っており、とても忙しいため、技術者の育成のみならず、事務等を任せられる人も是非育成してほしいと思います。これから職場環境が整うことで、女性職員が活躍できる職場になるだけでなく、若い人たちが技術を高め、やりがいを持って働く職場を期待したいと思います。いつも笑顔で出迎えていただきありがとうございました。

課題1 PROBLEM コロナ禍の中で新規顧客の固定化による経営の安定化

当店は2010年開業の老舗のビューティサロンです。強みは資格に裏打ちされたネイルケア等で企業理念、行動理念は「自己の成長・発展はすべての人のために」とされ、特に研修等が充実しています。

また経営理念(ミッション)は「お客様が笑顔に、そしてキレイになるようにサポートします。」であり、ほぼすべてのビューティケアが当店で受けられるトータルビューティケアを行っています。しかし一方で全てのケアとなるとカテゴリー別売上や売上総利益を把握し、管理する必要があります。

ひとつはコロナ禍の中で売上を増やすための方策を顧客の視点(誰に、何を、どのように)から考えて行くことと既存メニューの整理を行い、より利幅の高い事業を選択し、集中することで売上を増やす事ができる様、カテゴリー別の売上高を把握し、今後管理会計を行っていく事や既存メニューの整理、新たなメニューを既存のフェイシャルエステに取り入れることなどにより、今のコロナ禍を踏まえた経営戦略を検討することで、新規顧客の固定化、利益の増加を図っていく必要があり、代表者ととも共有を図りました。

支援 SUPPORT 新規顧客のマーケティング戦略による獲得と リピート顧客率の向上

(誰に)現在の顧客は30~40代の女性が大半を占めていますが、これに加えて今後目標とするターゲットを50~60代の男女に拡大したマーケティングを行うよう支援しました。

(何を)現在は、キレイになるサービス(ネイル、マツエク、フェイシャル、脱毛等)に加えて癒しを求めるサービスを既存のホームページやSNS(インスタ等)、ホットペッパービューティなどの広告マーケティング予約サイトで広告するほか、SNS(LINE)を使ってサービス等を目標ターゲットに周知する必要があります。

(どのように)現状は単に仕切られていた店内を、別室にてネイル等とエステの空間を分け、落ち着いた雰囲気個室に配

置し、予約した新規客に対して新規紹介カード、回数券でインセンティブを与え、更に施術で顧客満足度向上を図り、再来店を促していくようマーケティングについて支援しました。



成果 RESULT 顧客満足度を高め、 事業計画の策定支援ができた。

当店の現状(ヒト、モノ、カネ)を踏まえて、今後の道しるべとするため、一定の前提条件を元に事業計画書を作成し、今後の当店計画の指針となるよう策定支援を行いました。クロスSWOT分析から優先課題、実施する事として①顧客に対するコロナ感染対策の実施・周知、②既存メニューの整理、③新規顧客の固定化、継続化の3点を掲げました。

成果について①は、新規顧客に対する周知及び安心感を与えることからホームページやSNSにて周知するように指導しま

した。②は今後カテゴリー別売上を把握次第、内部で検討・実施して行きます。③は上記支援のプロモーションにて一定の成果を挙げつつあり、リピート顧客率の向上に寄与し、今後顧客アンケートなどでフォローして行きます。

これらを反映した事業計画に組み込むことで3年間の収支見込(利益計画)を策定し、アフターコロナ時代の当店経営の策定支援ができました。

課題2 PROBLEM 従業員の期待に応える職場環境づくり

当店の企業理念「自己の成長・発展はすべての人のために」とあるように、常に、お客様に喜んでもらえて「ありがとう」と感謝される商品やサービスを提供し、着実にお客様を捉えて発展してきた店舗と感じました。

その代表者の思いはスタッフにも伝わっているようで、入社からの時給制は変わりませんが、勤務歴の長い者が多く、離職率の低い職場とのことでした。①長年、非正規職員として勤めてくれている従業員たちの労働環境を整備し、今後はキャリア

アップも図れるような職場にすること②雇用の安定を前提とするため、月給制を導入すること③女性の職場とのことで、育児等との両立が確保できる職場とすることを確認しました。

そのため、設立当初に作成した規則や契約書を実態に合わせることや、キャリアアップや売り上げへの貢献度を反映するような賃金(手当)を明確にし、規則に記載すること、月給賃金の試算と確保も検討が必要となりました。

支援 SUPPORT 女性スタッフの雇用安定を図って

設立当初に作成し、その後トライアル助成金も活用し保存しある就業規則や契約書等を確認することから始めました。

就業規則については、正職員と非正規職員と分けることはせず同一の規則適用としながら、各条文中で明確にわかるように記載することとしました。

正職員転換の試験を受けることができる者の条件も明確にし、「技術を習得した者」などを要件とすることも検討としました。労働環境を整えていくため、再度、助成金を活用できる内容へ

と就業規則の改正を提案をしました。

正職員転換を図るキャリアアップ助成金や両立支援等助成金の活用も視野に就業規則だけでなく、育児休業・介護休業等規則の作成も提案しました。

コロナウイルス感染症の影響もあり、雇用調整助成金を数回申請したとのことでしたので、正職員転換の時期については売り上げの見通しや月給の確保を検討しつつ決めることとしました。

成果 RESULT 貢献度を反映した手当

過去に助成金を活用したことがあり、就業規則や労働条件通知書については、すぐにご理解いただけました。

しかし、実態やこれからの期待を含めての規則作成づくりには時間を要しましたが、手当の目的を明確にし、売上への貢献度が高い者を評価できる内容になったかと思えます。

助成金活用に向けて、キャリアアップ計画書を作成しており検討している正職員転換ルールを決めていただき、進めてほしいと思います。女性が働きやすく、活躍できる職場づくりをさらに期待したいです。





正社員雇用数 1人

1.学童保育の質の確保に向けた職務評価制度の構築と教育訓練計画の策定 2.就業規則の作成と職務内容の整備

一般社団法人たかし学園

【代表者】理事長 當間 常雄
【住所】浦添市沢岬1-22-1 【電話】098-875-7153
【業種】放課後児童クラブ
【事業内容】学童保育

企業・支援担当者の声 支援を受けられた皆さんの感想と今後の展開について



理事長 當間 常雄さん

今まで職員の評価基準が明確でなく、給与などの算定が適当でした。今回の支援で、職員の評価の仕方が数値的に見えてきたので今後の人材育成に大いに参考になりました。また、就業規則が策定できたことも大きな成果となりました。



中小企業診断士 兼次 日出男

地域の子供たちの育成支援を図る上で学童保育の重要性は高まっています。今後も、学童保育の質の向上に向けて人材育成の推進など、さらなる組織の活性化を期待いたします。



社会保険労務士 大城 貴子

直接子供達と接する職員(放課後児童指導員)に適切な職場環境を提供することが、子供達の安全安心を守るために必須であることを今回改めて感じました。今後も継続的に職員全員が働きやすい職場を目指すことを期待いたします。

課題1 PROBLEM 職員の確保と定着、学童保育の質の確保が課題

共働き世帯の増加と核家族化の進展などを背景に、「仕事と子育ての両立」が社会的な課題となっている中で、学童保育の需要が高まっています。当園は、こうした社会的ニーズに応えるために、これまで園児の保護者主体で運営していた学童保育を学校法人化して、平成31年に放課後児童クラブとして設立されました。学童保育は、保護者と連携して、子どもが安心して過ごせる場を提供するために、一人一人の発達の特徴などを理解して子どもの育成支援につなげていくことが求められますが、職員の人手不足が深刻化する中で、職員の確保と定着を図り、

学童保育の質を確保することが課題となっています。こうした中で、当園では、次のような課題への対応に向けて取り組んでいます。
①非正規職員の正規転換を進め、職員の雇用の定着とモチベーションの向上を図る。
②職務内容と責任の程度に基づく各職員の職務評価を適正に実施する。
③放課後児童支援員等の経験年数やスキルに応じた適時適切な教育訓練を実施する。

支援 SUPPORT 正規転換の推進、職務評価制度の構築、教育訓練体系図の策定

- 1.正規転換の推進
①キャリアアップ計画の作成支援
②正規転換に伴う人件費コスト負担の検証による計画的な正規転換計画の検討
- 2.職務評価制度の構築
①職員に求められる職務の役割の明確化
②職務内容と責任の程度に応じた職務評価制度の構築
③職務評価結果と処遇の連結
- 3.教育訓練体系図の策定
①経営理念・経営方針、人材育成方針の確立
②初任者、中堅者、指導員など放課後児童支援員等の経験年数やスキルに応じた適時適切な研修体系の策定



成果 RESULT 職員の成長に向けた職務評価制度の構築と組織的な人材育成計画への取り組み

学童保育に携わる人材不足が深刻化する中で、人材の確保と定着を図りつつ、学童保育の質の向上を図るという課題に対して、正規雇用化の推進、職務評価制度の構築、教育訓練体系図の策定に取り組むことができました。正規雇用化の推進では、正規転換に伴う人件費コスト負担を検証することで、法人として適正な収支の確保を踏まえた計画的な正規雇用化の推進について検討することができました。教育訓練体系図の策定では、初任者研修、中堅者研修、指導

員研修など、放課後児童指導員等の経験年数やスキルに応じた適時適切な研修体系がまとめられました。今後、組織的に人材育成を進めて、事業の質の向上を図る上で、大きな成果になると考えています。職務評価制度の運用はこれからですが、公正の評価により職員のモチベーションアップに繋げていくことを期待しています。また、今後は、職務評価制度と連動した人事評価制度の導入も見据えて、職務評価を実施していきたいと考えています。

課題2 PROBLEM 就業規則作成について

これまでは学童設立時に作成した就業規則の他、雇用通知書や労働慣行にて運営を行っていましたが、フルタイムの学童指導員が増えており、かつ、目まぐるしい法令改正にも対応すべく就業規則の整備が必要となっていました。また、労働時間、年次有給休暇やハラスメントなど近年に法改正があった事項だけでなく、次に掲げる放課後児童クラブ運営指針の規定を遵守する為には、学園や放課後児童支援員が

互いに行うべき又は守るべき事項を就業規則にて明確に規定することとしました。
・運営主体は、放課後児童支援員が健康で意欲を持って就業できるように労働環境整備に努める必要があること
・放課後児童支援員は仕事を進める上で倫理を自覚する必要があること

支援 SUPPORT 人材の定着や確保を図るための規程を整備

厚生労働省のモデル就業規則を参考にして、規定内容の説明やその根拠法令の説明を逐条ごとに説明し、学園の現状にあわせて改正していく作業を行いました。特に、以下の事項については、実際に放課後児童クラブでおこりうる判例等について説明し、想定されるトラブルに対応可能な規定となるようディスカッションを重ね、規定を完成させることができました。
1.労働環境改善・維持のために必要な規定とそれに基づく現状の確認

- (1)労働時間について(イベント等にあわせた年間労働時間の試算や残業時間の上限制定の説明)
- (2)年次有給休暇の取得(年次有給休暇の取得状況確認及び管理簿の導入)
- 2.倫理向上・維持のために必要な規定とそれに基づく現状の確認
(1)服務規律の作成(児童や父母などの関わり方、個人情報の取り扱いなど)

成果 RESULT 労使のためだけでなく、子供達のために環境改善・維持を目指す

今回作成した就業規則により、法令遵守だけでなく、コンプライアンスやモラル(倫理)の向上が期待できることとなりました。また、それが最終的には、学園に通う子供達の健全な育成支援のために必要なことであることも確認することができました。これからは、お互いが就業規則(ルール)をその都度確認し、状況に応じて対応していくことで問題が生じないような環境整備が図られることとなります。



**店長の意識改革により、利益アップ
経営理念の解釈を一致させることにより
さらに一体感をもって事業に取り組むことに
繋がった。**

株式会社ドリームプラン

【代表者】代表取締役 盛島 猛
【住所】那覇市三原2-15-8 【電話】098-833-6880
【業種】理美容業
【事業内容】理美容室経営

正社員雇用数 **3人**

企業・支援担当者の声 支援を受けられた皆さんの感想と今後の展開について



代表取締役
盛島 猛さん

今回は現場の店長を交えての勉強会でした。今まで理念の浸透が出来ていなかった事にも気づき、再度お互いの理念の解釈をシェアしながら深めることが出来ました。企業のベースは全て理念の浸透だと感じました。



中小企業診断士
新田 慶子

店長ミーティングで直接現場のお話を聞くことができ、皆さんの課題解決を効率的に行うことができました。さらに、レベルアップに向けて前進して欲しいと思います。

課題1 PROBLEM 従業員の売上や利益に関する意識改革により 目標売上達成意欲を醸成する

各店舗の店長を始め従業員は「儲ける」ということに抵抗感があり、サービスに時間をかけて売上を作っているという状況でした。そのため、稼働率のわりに生産性が低く、客単価を上げるといいう行動ができていない状況でした。
客単価を上げるということは、顧客へのサービス提供時間が

より確保しやすくなり、結果として顧客満足度を上げるとともに、売上も上げることに繋がるためスタッフ一人ひとりが、売上や利益について、目標設定の仕方、達成のための方策について理解を深め、「儲ける」ということに関して、考え方を変え、行動できるようにする必要がありました。

支援 SUPPORT 店長へ客単価を上げることの重要性と顧客管理について説明 上位顧客へのサービスを検討

店長に向けて、売上、費用、利益の考え方について、また、目標は利益から設定し、必要売上、使える経費の順に考えるということを示しました。
また、最初に設定すべき目標売上の考え方、売上の構成要素から、顧客を増やすのか、客単価を上げるのかの判断、既存顧客と新規顧客のどちらに比重を置くか、商圈分析などについて説明し、各店長に売上目標設定を考えてもらいました。
また、顧客管理の重要性と、顧客分析により、単価の高い、高頻度で来店する、店販品を良く買うなどの優良顧客を洗い出し、優良顧客に向けたキャンペーン、イベントなどで売上を上げる戦略をサポートしました。



成果 RESULT キャンペーンやイベントの方向性が明確になり 顧客満足度と売上アップ

今までは、季節ごとのイベントを全体の顧客向けに企画していましたが、顧客分析を行うことにより、リストアップした優良顧客が求めているものにフォーカスしたイベントを企画するべきと気づきました。
また、新メニュー開発についても、優良顧客に先行してお試しして頂き、意見を聞くという形をとることにより、優良顧客に特別感をもってもらうことで、単価アップに繋げることができました。

さらに、優良顧客が、顧客を紹介してくれることにより、その顧客が優良顧客になるという、良いサイクルを生み出すことにも繋げることができました。
目標売上の設定については、店長が各スタッフにどのくらい売上げることができるかを聞いて設定していましたが、そうではなく、利益から考えて設定するということがわかり、売上目標設定の根拠が明確になりました。

課題2 PROBLEM 経営理念へ込めた社長の思いや行動指針が スタッフと共有できているか不明確であった

毎期、株式会社ドリームプランの経営理念や使命について経営計画と共にスタッフに明示していますが、それらがどのようなものであるか、経営者の思いがスタッフと共有できているかを確認していませんでした。
各スタッフは、経営理念や使命について、当然経営者と同じ解釈ができていたものと考えていましたが、現場をみると、行動が経営理念や使命に基づいたものになっているのか、各ス

タッフのベクトルが同じ方向を向いているのか、確認できない状況でした。
経営理念の浸透は、唱和、読み合わせで行っていた時期もありましたが、現場をみると必ずしもそうではないかもしれないと思えるところもあり、各スタッフが一体感をもって仕事に取り組めるようにすることが必要と感じていました。

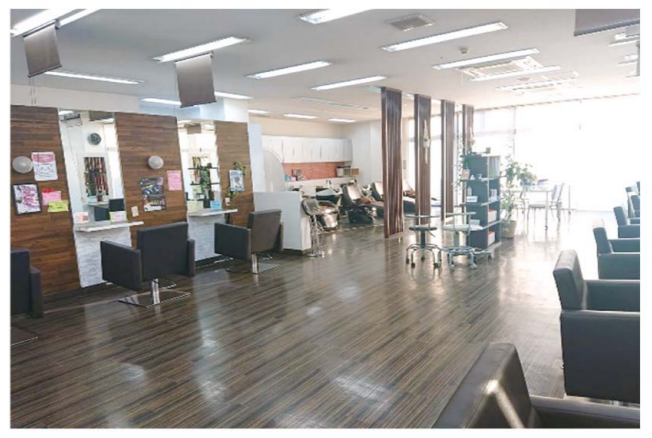
支援 SUPPORT 各店長から経営理念の解釈を聞き、社長自身が経営理念について 語ることで、進むべき方向性を一致させる

初めに、経営者自身が、店長に向けて、現在の理念にたどり着く前の考え方から語ってもらいました。
経営理念の「幸せづくり工房」に出てくる「工房」は、小さいということをイメージさせるので、一人ひとりがこころの通った空間となるという思いがあることを説明し、社員の満足が、顧客の満足と気づいた時、ミッションである【この島の「きれい」と「笑顔」をデザインする】が閃いたことを説明してもらいました。
また「目標達成で得られる『幸せ』は、他者の為に行うことで

得られる目に見えないものである一方で『満足』は目に見えるもの（お金や休みなど）であり、自分の為のものである。しかし『幸せ』を達成しようと行動すればおのずと『満足』が得られる。会社の繁栄は社員の喜びと顧客の喜びからもたらされる」ということを語ってもらいました。
社長から語ってもらったことについては、各店長がスタッフへ伝えるという形をとりました。

成果 RESULT 社長から経営理念の解釈を発信することにより 社長とスタッフの行動指針が一致

社長から直接、経営理念について語ってもらうことで、各店長の解釈が、必ずしも社長と一致しているわけではなく、今まで思っていた経営理念は、3割程度しか理解できていなかったことに気づくことができました。
また、今まで聞くことがなかった社長の言葉で経営理念の解釈について聞く機会となったことにより、会社の存在意義について明確にわかるようになりました。
エピソードとして店名のミーツの意味について、顧客から聞かれた時「店舗で出会って幸せになる」と説明していましたがこれが経営理念に繋がっているということに気づくなど、より一体感をもって事業に取り組むことに繋がりました。





正社員雇用数 **2人**

働き方改革に合わせた職場環境の改善 同一労働同一賃金制度の導入 キャリアパス明示による更なる成長を目指す

株式会社ナカタツショーカイ（あしびなー保育園）

【代表者】代表取締役 森山 健二
 【住所】与那原町東浜78-14 【電話】098-943-2685
 【業種】保育園
 【事業内容】小規模認可保育所

企業・支援担当者声 支援を受けられた皆さんの感想と今後の展開について



代表取締役
森山 健二さん

保育人材の育成のために様々な研修を実施してきましたが、なかなか結果が出ずに困っていました。今回の支援で環境やいろいろな制度を整えることができました。改めて感謝申し上げます。



登録専門家
山里 将史

小規模認可保育所として職員にとって働きやすい職場環境と成長できる人材育成の体制が整いつつあります。今回の整備により今後の人材定着が進んでいく事を感じています。

課題1 PROBLEM 保育士が働きやすい職場環境の整備

保育士の確保には以前から苦労していて、採用しても定着がうまくいかなかったことから、職場環境の改善の必要性を感じていました。

認可外保育園から国の許可を必要とする小規模認可保育所へと事業を発展させたこのチャンスを活かして「保育士が安心とやりがいを持って働ける職場」にすることに取組むこととしました。そのためには、まず保育士のモチベーションの向上と維持

が必要というアドバイスをもらいました。

モチベーションアップに向けてまず最初に取り組むべき点として、作業の見直しによる業務の効率化と就労環境の見直しから始めることにしました。併せて、これまでの環境や就業規則などを実態に合わせて、そして法改正に対応したものへとすることとしました。

支援 SUPPORT 業務の棚卸と就業規則などの考え方について

現状の就労環境の確認と主な業務の棚卸作業を行い、必要な改善点の確認を行いました。

それにより就業規則が働き方改革関連の法改正に対応していない点などがあったため、保育園の実態に合わせた内容に変更してもらいました。

また、今後も自分たちで職場環境の改善を行えるように、法令等の内容説明と就業規則の考え方の支援をし、自立できるようなサポートをしました。



成果 RESULT 働きやすい職場環境への第一歩

自分たちで保育園の実態と働き方改革関連の法令の両方をクリアした就業規則に改定できたことで、職場環境の改善への第一歩を踏み出すことができました。今回の支援をしていく中で「保育士が安心とやりがいを持って働ける職場」を維持、発展させるためには、改善した規則を遵守しながら職員と経営者の労使双方が協力していくことが大切なことを知っ

てもらった機会でもありました。

また労働基準法などの法令を理解できたことで、今後も自分たちで就業規則などを法改正に合わせて変えていけるようになり、今まで以上に経営への自信を深めてもらうことができました。

課題2 PROBLEM 働き方改革に合わせた人事制度の整備

これまで体系立てられた組織体制や人事制度がありませんでしたが、小規模認可保育所へと移行できたことで、行政からもよりしっかりとした保育園の運営を求められていました。そのため、これまでは必ずしもきちんとしていなかった組織体制を確立することも課題の一つとして挙がっていました。

また働き方改革の法改正も来年度から中小企業も対象とな

るために、同一労働同一賃金と人事考課制度、キャリアパスなどの人事制度の整備をすることも急いでやらなくてはならない状況でした。

これらの課題をクリアし、保育人材が定着して活躍できる保育園になることを目指していくこととしました。

支援 SUPPORT 同一労働同一賃金制度と人事考課制度の導入

小規模認可保育所としての現状の組織体制の確認を行い、実態と将来的な展望も考慮した組織図の作成を行いました。

それを基に、保育園の運営に必要な職員の人数、人件費、キャリアパスによる給与の上昇率などを洗い出し、法令をクリアした同一労働同一賃金テーブルの作成を支援しました。

また、それと並行して個人面談や勤務評価などと連動した人事考課表の作成も支援しました。

長く勤めている方も能力のある方のどちらも評価できる内容にすることで、人材の定着とキャリアアップのどちらも満たせる人事制度の基礎部分の整備ができました。

成果 RESULT 分かりやすい人事制度の整備

同一労働同一賃金制度とも人事考課制度とも、対応した一覧表として作成したことで、経営者、職員の双方が見ても分かりやすくし、キャリアと賃金をイメージしやすく働き続けるための将来設計を考えてもらう一つのツールとしても活用できることも分かりました。

これにより人材の成長が更に見込めるようになりました。





正社員雇用数 1人

経営環境の変化に対応した新たな成長戦略に踏み出す

のぼりや製菓有限会社

【代表者】代表取締役社長 與座 美香
 【住所】沖縄市上地1-10-17 【電話】098-932-7895
 【業種】食品製造業
 【事業内容】洋菓子、和菓子、沖縄菓子の製造販売

企業・支援担当者の声 支援を受けられた皆さんの感想と今後の展開について



代表取締役社長 與座 美香さん

今年度は、コロナの影響でイベントがことごとく中止になり、事業の立て直しにどこから手を付けてよいら途方に暮れていたタイミングで、これまでやろうと思っていたも一人では進められなかった業務改善や事業の根幹となる経営理念について、一緒に考えてくださり来年の創業60周年目指しての道しるべとなり、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。



中小企業診断士 銘苅 幸多

当社から巣立ち、独立した洋菓子店は県内に数多く存在します。県内洋菓子業界の発展に大きく貢献し、また地域に長く親しまれ、貢献した実績は当社の最大の強みであります。創業60周年に向けて、自社の強みを活かし新たな一歩を力強く踏み出していくことを期待します。



特定社会保険労務士 水澤 孝一

新型コロナの影響でイベントが中止になったり来店客数は減少していますが、創業60周年に向けて従業員のレベルアップを図ることにより顧客満足度を高めて、来店頻度の向上と客単価アップで安定的な経営に繋がることを期待いたします。

課題1 PROBLEM これまでの経営方法や運用方法を変えられない

当社は創業から57年間、沖縄の文化を大切にしながら「お客様からお年寄りに至るまで誰もが笑顔になれるお菓子作り」をテーマに、洋菓子・和菓子の他、沖縄の行事菓子の製造から販売まで一貫したサービスを提供しています。

近年、県内では特徴のある個性的な和菓子や洋菓子のお店が増えており、当社の経営環境にも徐々に影響を及ぼしていましたが、これまでの経営方法や、運用方法を変えることができず、新たな対策が打てていない状況でした。

競争優位性のある対策を実行に移すには、自社の顧客価値を見直し、時代に合わせた新しい商品や販売戦略を立て、スタッフの意識を向上し推進力を高める必要があります。

そこで今回の支援では、主に2つの課題解決に取り組みました。

- ①経営理念を策定し、スタッフ全員のベクトルを合わせる
- ②自社の顧客価値の見直しと販売戦略

支援 SUPPORT 経営理念を明確にし、新しい経営の在り方を検討する

時代に合わせた新しい顧客価値を提供するために以下の2つを支援しました。

①経営理念を策定し、スタッフ全員のベクトルを合わせる

これまでのやり方、行動を変えるためには、その軸となる考え方、あり方を変える必要があります。そこで、自社の存在価値を改めて認識し、さらに当社が創立60周年を迎える2022年までには当社が具体的に、どのようになりたいか(ありたい姿)をイメージしました。

②自社の顧客価値の見直しと販売戦略

競争他社が年々増え、また新型コロナウイルスの影響により経営環境が厳しさを増す中、当社の強みを活かした顧客価値と販売戦略を検討しました。当社の強みは老舗洋菓子店として、長年地域に親しまれていること、また地域への社会貢献活動も積極的に行っており、地域のコミュニティーや他社との連携が取り組みやすいことが挙げられます。そのような強みを活かし、かつSNS等を活用し、時代に合わせた販売戦略を検討しました。

成果 RESULT 創業60周年に向けてやるべきことが見えた

○今回の支援にて、これまで必要性を感じながらも取り組めなかった経営理念を策定することができました。自社の軸とビジョンが認識できたことで、創業60周年に向けて一致団結して取り組んで行ければと思います。

○新型コロナウイルスの影響は、自社の商品企画や販売方法を見直す良いきっかけにもなったと思います。今後は自社の強みを活かした商品企画や、SNSやホームページなどのITCを積極的に活用して、「笑顔になれるお菓子作り」をさらに追求していけたらと思います。



課題2 PROBLEM 評価制度を利用した人材育成制度の構築

まもなく創業60周年を迎える由緒ある菓子製造販売小売店で、店頭には代表者のほかに4名のパート社員が在籍していますが、それぞれ入社1~2年の経歴で短時間のローテーション勤務という状況です。

これまでは基本的な教育はなされていましたが他店との差別化を図れるほどのレベルまでには課題を抱えていました。

市場が多様化していく時代の中で成長を図っていくには新たな市場の開拓と現状の顧客の満足度を高める必要があります。

その顧客満足度を高めるためには従業員のレベルアップが欠かせず、そのためにも公平な評価を行いながら教育していくことが不可欠です。

今回の支援を通して業務の棚卸を行い、やるべき業務内容を明確にしつつ、仕事のための自己管理を行いながら個々のレベルアップを図ることが必要です。その足掛かりとして評価制度の考え方を理解しながら人材育成をすることが課題となります。

支援 SUPPORT 評価制度の概要説明と職業能力評価シートの利用による人材育成を行う

評価制度を導入するためには、経営理念やビジョンが明確になっていなければなりませんので、その理念等に合わせて業務の棚卸を行い職業能力評価シートを作成致しました。その前提として以下の内容を説明しました。

- ①職能等級を取り込んだ賃金テーブルの必要性
- ②同一労働同一賃金に対応するための業務内容の明確化
- ③人材活用の仕組みと運用の仕方

また、検討した職能評価シートを活用して、その職務内容を4段階のレベルで評価し、その評価を参考に半期ごとの目標面接シートを各自で作成させ、定期的な面談を通して人材育成に結び付けるように助言しました。

成果 RESULT 業務内容の明確化により方向性が見えてきました

職業能力評価シートを作成したことによって、やるべき業務内容が明確になり、これまで出来ていなかった項目が明らかになりました。さらに、一人一人が目標面接シートを作成することにより、やるべき行動が明確になりレベルアップを図ることが可能になります。

また、今後の課題として評価制度の内容を大まかに理解しましたが、どのように人事考課を行い人材育成につなげていけば良いかという事を明確にしていく必要があることが分かりました。

